



(SPC)
Sala Especializada en Protección al Consumidor



Desde el año 2010 el Indecopi multó con más de 540 UIT a proveedores de 6 sectores económicos por discriminar a consumidores y les ordenó medidas correctivas para que no vuelvan a incurrir en esta infracción

- ✓ El Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta a la institución a resolver casos de discriminación hacia los ciudadanos solo en sus relaciones de consumo.
- ✓ La institución ha ordenado a los proveedores sancionados publicar avisos en sus locales y en sus portales web informando la prohibición de la discriminación, así como capacitar a su personal para evitar la recurrencia de esta infracción.

El Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), desde el año 2010 a la fecha, ha impuesto un total de 540.5 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalentes a más de dos millones de soles, a diferentes proveedores del país de seis sectores de la economía, por discriminar a consumidores. Las sanciones recayeron sobre proveedores de diferentes servicios como discotecas, compañías de seguro, establecimientos comerciales, aerolíneas y hoteles.

Los tipos de discriminación más recurrentes que fueron sancionados por las Comisiones de Protección al Consumidor obedecieron a motivos raciales, discapacidad, orientación sexual e identidad de género. Las resoluciones en las que se detallan los procesos llevados ante la institución, confirmadas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC), son públicas y pueden ser descargadas desde este enlace: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>. Los casos más emblemáticos son los siguientes:

- Discotecas que restringían el acceso a las personas por motivos raciales o por su identidad de género (Resoluciones 1879-2014/SPC-INDECOPI, 1197-2014/SPC-INDECOPI, 0628-2018/SPC-INDECOPI y 1539-2018/SPC-INDECOPI).
- Compañías de seguros que se negaban a afiliar a personas con discapacidades cognitivas (Resoluciones 2135-2012/SPC-INDECOPI, 1539-2014/SPC-INDECOPI, 3241-2016/SPC-INDECOPI y 5016-2016/SPC-INDECOPI).
- Un hotel que le negó la habitación matrimonial a una pareja homosexual (Resolución 1507-2013/SPC-INDECOPI).
- Una feria que le negó injustificadamente el ingreso a una persona con parálisis cerebral (Resolución 3128-2013/SPC-INDECOPI).
- Una aerolínea que le exigió injustificadamente a personas sordomudas que pretendían abordar un vuelo, que tuvieran acompañantes (Resolución 0854-2014/SPC-INDECOPI).
- Establecimientos comerciales que exigieron injustificadamente a parejas homosexuales que se retiraran de su local (Resoluciones 3255-2015/SPC-INDECOPI y 3167-2017/SPC-INDECOPI).

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

Hay que precisar que el Indecopi, con el fin de corregir estas conductas discriminatorias, ordenó a las empresas infractoras a cumplir diversos tipos de medidas correctivas, desde la capacitación a su personal hasta la publicación de avisos en sus locales y/o páginas web informando sobre esta prohibición legal.

Sanciones y medidas correctivas

Como se sabe, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en caso los órganos resolutivos del Indecopi confirmen algún caso de discriminación a las personas en sus relaciones de consumo, pueden imponer a la empresa infractora una multa de hasta 450 UIT, suma equivalente a S/. 1 867 500.00 (un millón ochocientos sesenta y siete mil quinientos soles).

Si bien el Indecopi no puede otorgar a los consumidores indemnización por los daños y perjuicios sufridos, correspondiendo dicha facultad a la vía judicial o arbitral correspondiente, sí está facultado para ordenar medidas correctivas a las empresas infractoras, es decir, que ejecuten determinadas acciones a fin de revertir los efectos de la discriminación detectada o evitar que esta se produzca en el futuro.

En ese sentido, es importante precisar que las empresas sancionadas deben acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante las distintas Comisiones del Indecopi, bajo apercibimiento de imponerles una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Legislación peruana sanciona discriminación en el consumo

Hay que tener en cuenta que desde la antigua Ley de Protección al Consumidor ya se prohibía expresamente la discriminación en las relaciones de consumo y bajo su vigencia el Indecopi comenzó a atender y resolver este tipo de denuncias. Posteriormente, con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que entró en vigencia en 2010, se ratificó esta prohibición y la competencia del Indecopi para sancionar estas conductas. Solo para efectos de esta nota de prensa, se ha considerado estadísticas dentro del período de vigencia del Código.

Por ello, el Indecopi exhorta a las empresas a no discriminar a los consumidores en sus relaciones de consumo, a no ser que, como lo establece el mismo Código, los proveedores nieguen un servicio o producto a una persona por una causa objetiva y razonable. Por ejemplo, un establecimiento comercial que le impide el ingreso a una persona que porta armas o se encuentra en estado de ebriedad, lo cual podría poner en riesgo a otros consumidores o al personal de la empresa. Así, lo que la **norma prohíbe categóricamente es, más bien, que se niegue un producto o servicio a una persona por motivos raciales, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, etc**, lo que configuran un acto discriminatorio.

Ante cualquier problema de este tipo, recomendamos al consumidor solicitar el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de lo sucedido, así como también comunicarse con el Indecopi escribiendo al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe o llamando al 224-

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

7777 (para Lima) o a la línea gratuita 0-800-4-4040 para provincias. Todas las comunicaciones serán tratadas con la estricta confidencialidad.

Finalmente, el Indecopi reafirma su compromiso con la protección de los derechos de los consumidores y el respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía, fomentando el acceso de todos los consumidores a la variedad de productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

Lima, 16 de julio de 2018

Glosario

Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables (...)

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. (...)

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa."

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
   
Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi

  


www.indecopi.gob.pe/radio